



Conditions générales de vente

Cette page vous fournit des informations sur U.S. Direct E-Commerce Limited, opérant sous le nom commercial d'eShopWorld (« **eShopWorld** », « **ESW** », « **nous** » et/ou « **nos** ») et les conditions générales (les « **Conditions** ») en vertu desquelles nous vous vendons nos produits conformément à la clause 2.1 ci-dessous (« **Produits** ») via notre site (« **notre site** »). Les présentes conditions s'appliqueront à tout contrat entre nous et vous pour la vente de Produits (« **Contrat** »). Avant d'utiliser notre site, veuillez lire attentivement les présentes conditions et vous assurer de les comprendre.

Veuillez noter qu'avant de passer une commande ou d'effectuer un paiement, nous vous demanderons d'accepter les présentes Conditions. Si vous refusez de les accepter, vous ne serez pas en mesure de commander tout Produit sur notre site ou d'effectuer tout paiement les concernant.

Vous devez consulter, lire et imprimer une copie des présentes Conditions ou la sauvegarder sur votre ordinateur pour future référence. Nous pouvons modifier les présentes Conditions de temps à autre comme indiqué ci-dessous. Chaque fois que vous désirez commander des Produits ou utiliser notre site, veuillez vérifier les présentes Conditions pour vous assurer de comprendre les conditions applicables à ce moment-là.

En cas de divergence entre les conditions du présent document dans toute autre langue et la version anglaise traduite de ce document, les conditions de la version anglaise feront foi.

Si les Conditions contiennent des dispositions spéciales applicables uniquement aux consommateurs de certains pays, l'applicabilité de la disposition pertinente dépend de l'endroit où le consommateur est habituellement résident. Cela signifie, par exemple, que les dispositions qui sont censées s'appliquer aux consommateurs dans l'Union européenne, ne s'appliquent qu'aux consommateurs qui résident habituellement dans un État membre de l'Union européenne.

1. INFORMATIONS NOUS CONCERNANT

1.1 Nous sommes U.S. Direct E-Commerce Limited opérant sous le nom commercial d'eShopWorld, une société immatriculée en Irlande sous le numéro d'immatriculation d'entreprise 479237 et notre siège social se trouve à South Block, The Concourse Building, 110-115 Airside Business Park, Swords, County Dublin, Irlande.

1.2 Si vous achetez des Produits (autres que des Produits personnalisés) via notre site de Singapour, vous achèterez auprès de notre entité singapourienne, U.S. Direct E-Commerce (Singapore) PTE. Limited. Les présentes Conditions s'appliquent au Contrat conclu entre vous et U.S. Direct E-Commerce (Singapore) PTE pour la vente de ces Produits à vous. Toute référence dans les présentes Conditions à eShopWorld sera une référence à U.S. Direct E-Commerce (Singapore) PTE. Limited.

1.3 Nous contacter



1.3.1 Si vous souhaitez nous contacter pour toute autre raison, notamment en cas de réclamation, veuillez le faire en nous envoyant un e-mail à l'adresse info@eshopworld.com.

1.3.2 Si nous devons vous contacter ou vous donnez un avis par écrit, nous le ferons par e-mail ou par courrier à l'adresse que vous nous avez fournie dans votre commande.

2. COMMENT LE CONTRAT EST CONCLU ENTRE VOUS ET NOUS

2.1 Nous passons des contrats avec des détaillants du monde entier, en vertu desquels ESW est le marchand officiel désigné qui nous permet de vous vendre la marchandise du détaillant dans votre pays.

2.2 En passant une commande chez nous via notre site, vous reconnaissez que votre transaction sera avec nous et non avec le détaillant concerné. Vous reconnaissez également qu'après notre vérification réussie de l'authenticité et de l'exhaustivité des informations que vous fournissez, nous achèterons ensuite la marchandise auprès du détaillant concerné dans le seul but d'immédiatement vous la revendre aux montants affichés et convenus quand vous avez soumis votre commande. Nous sommes responsables de l'exécution de votre commande.

2.3 Notre site vous guidera avec les étapes que vous devez suivre pour passer une commande et effectuer un paiement chez nous. Notre processus de commande vous permet de vérifier et de modifier toute erreur avant de nous soumettre votre commande. Veuillez prendre le temps de lire et de vérifier votre commande à chaque page du processus de commande.

2.4 Après avoir passé une commande, vous recevrez un e-mail de notre part accusant réception de votre commande. Le Contrat entre nous ne sera conclu que quand vous recevrez l'e-mail de confirmation de votre commande.

2.5 Nous vous enverrons un e-mail qui confirme que les Produits ont été envoyés (« **Confirmation d'expédition** »).

2.6 Si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir un Produit, par exemple car ce Produit n'est pas en stock ou n'est plus disponible ou en raison d'une erreur de prix sur notre site ou sur le site du détaillant concerné, nous vous en informerons par e-mail et nous ne traiterons pas votre commande. Si vous avez déjà payé les Produits, nous vous rembourserons le montant total, y compris les frais de livraison facturés, dès que possible et nous n'aurons aucune autre responsabilité envers vous.

2.7 Vous reconnaissez que nous aurons le droit de vérifier l'authenticité et l'exhaustivité des informations que vous fournissez et si nous ne sommes pas en mesure de vérifier automatiquement les informations, nos représentants peuvent vous contacter et/ou la banque émettrice de votre carte de débit ou crédit pour confirmer votre identité et/ou votre intention de passer la commande.

2.8 Veuillez noter que tous les Produits disponibles sur notre site sont destinés à un usage non commercial et l'achat de tout Produit à des fins de revente est strictement interdit.



- 2.9 En passant une commande ou en effectuant un paiement sur notre site, vous garantissez que vous avez la capacité légale de conclure des contrats obligatoires. Nous facturerons votre carte de crédit/débit ou autre moyen de paiement et les frais sur votre relevé seront accompagnés de la description « eShopWorld », « eSW » ou une description similaire. Vous garantissez que toutes les informations que vous nous fournissez afin de traiter les paiements sont exactes et que vous êtes autorisé à utiliser le moyen de paiement en question. Vous reconnaissez que nous aurons le droit de vérifier l'authenticité et l'exhaustivité des informations de paiement que vous fournissez. ESW se réserve le droit d'annuler votre commande à tout moment au cas où nous ne serions pas en mesure de vérifier les informations que vous fournissez ou le moyen de paiement que vous avez sélectionné. En cas d'annulation de la part d'ESW, nous vous rembourserons le montant total que vous avez payé.
- 2.10 Vous reconnaissez et vous acceptez que vous et les informations que vous avez fournies feront l'objet d'un examen préalable au paiement. Ces vérifications sont conçus pour éviter qu'eShopWorld ne fasse des affaires avec un individu, une entité ou un pays sanctionné pour violation de toute loi et exigence réglementaire applicable sur les territoires où nous opérons (y compris et sans limitation, toute législation et réglementation douanière, et tout contrôle des importations et exportations administrés par le gouvernement américain (y compris, mais sans s'y limiter, les règlements sur l'administration des exportations relevant du ministère américain du Commerce), l'Union européenne et toute autre juridiction applicable).
- 2.11 Nous offrons la possibilité de connaître les taxes et droits à appliquer à votre importation du Produit et de percevoir, déclarer et verser ces taxes et droits, le cas échéant, pour votre compte à l'autorité fiscale compétente. Pour les importations dans l'Union européenne et au Royaume-Uni, les taxes et droits applicables sont compris dans votre paiement et sont payés par eShopWorld sans frais supplémentaires. En acceptant les présentes Conditions, vous autorisez eShopWorld à accepter toute demande de prélèvements supplémentaires (évaluation supplémentaire) des autorités douanières compétentes. Pour certaines importations dans des pays non-européens, vous devrez vous charger de la remise des taxes et droits à l'autorité fiscale compétente. Tous les Produits que vous nous avez achetés sont soumis à un contrat de livraison. La propriété des Produits sera transférée du détaillant concerné à eShopWorld après exportation des Produits. La propriété vous est ensuite transférée d'eShopWorld avant l'importation du Produit et vous serez l'importateur officiel (sauf pour les livraisons en Suisse où eShopWorld sera l'importateur officiel). Le risque de perte du Produit vous est transféré quand le Produit vous est livré.
- 2.12 En commandant des Produits chez nous, vous autorisez un courtier en douane agréé sélectionné par nous à agir en tant que votre agent et à transiger avec les autorités fiscales étrangères pour dédouaner vos Produits, rendre compte des droits et des taxes pour vous, le cas échéant, retourner vos Produits et, le cas échéant, préparer et soumettre des demandes de remboursement en votre nom pour toute marchandise que vous retournez. Veuillez noter que cette clause 2.12 exclut les clients au Canada ; les clients au Canada doivent se reporter à la clause 6.10.
- 2.13 Le prix de votre commande sera indiqué TTC ou HTC en fonction de l'adresse de livraison : (a) les Produits livrés au Canada seront indiqués hors taxe sur les ventes ; et (b) les Produits livrés en Europe seront indiqués TVA comprise. Les frais d'expédition ne sont pas inclus dans le prix ;



ils seront ajoutés au moment du paiement et seront indiqués comme des frais distincts sur votre bon de commande (sauf quand les frais de livraison sont offerts).

- 2.14 Pour les consommateurs en Australie, en passant une commande chez nous via notre site, vous reconnaissez que vous effectuez une transaction internationale avec nous et non avec le détaillant concerné. De plus, vous reconnaissez que certaines banques peuvent facturer des frais de transaction internationale conformément à leur politique. Nous ne facturons pas ces frais et n'avons aucun contrôle sur le moment où la banque vous facturera.

3. CONDITIONS D'UTILISATION DE NOTRE SITE

- 3.1 Veuillez lire attentivement Les présentes Conditions d'utilisation avant de commencer à utiliser ce site. En utilisant notre site, vous indiquez que vous acceptez les présentes Conditions d'utilisation et que vous acceptez et convenez de les respecter. Si vous n'acceptez pas les Conditions d'utilisation, veuillez immédiatement cesser tout usage de ce site.
- 3.2 Nous ne garantissons pas que notre site ou tout contenu sur celui-ci sera toujours disponible ou sans interruption. L'accès à notre site est autorisé sur une base temporaire et nous nous réservons le droit de retirer, d'arrêter ou de changer l'intégralité ou une partie du site sans préavis. Nous n'aurons aucune responsabilité envers vous si pour une quelconque raison, tout ou une partie de nos sites sont indisponibles à tout moment ou pour toute durée.
- 3.3 Vous êtes tenu de prendre toutes les dispositions nécessaires afin de pouvoir accéder à notre site. Vous êtes également tenu de vous assurer que toutes les personnes qui accèdent notre site par le biais de votre connexion Internet connaissent les présentes Conditions et qu'elles les respectent.
- 3.4 Nous pouvons réviser les présentes Conditions à tout moment en modifiant cette page. Veuillez vérifier cette page de temps à autre pour prendre connaissance de tout changement que nous y avons apporté, car elles vous lient.
- 3.5 **Note aux consommateurs en Allemagne.** La clause 3.4 n'est applicable que dans la mesure où tout changement ne vous désavantage pas indûment. En cas de changement, vous avez la possibilité de fermer votre compte client à tout moment. Les révisions des présentes Conditions n'affecteront pas cette « *Note aux consommateurs en Allemagne* ».
- 3.6 Nous pouvons de temps à autre mettre à jour notre site et en changer le contenu à tout moment. Les dispositions spéciales pour les consommateurs en Allemagne en vertu de la clause 3.5 s'appliqueront par analogie.
- 3.7 L'accès à certaines zones de notre site est restreint. Nous nous réservons le droit de limiter l'accès à d'autres zones de notre site ou à l'intégralité du site, à notre discrétion.
- 3.8 L'utilisation de nos sites par un mineur (un individu de moins de 18 ans) est soumise au consentement de son parent ou tuteur et notre Contrat est avec le parent ou tuteur qui est responsable du respect des Conditions par le mineur. Nous informons les parents ou tuteurs



qui autorisent les mineurs à utiliser le site, qu'il est important qu'ils discutent avec les mineurs de la sécurité en ligne, car la modération ou vérification des publicités n'est pas garantie ni infaillible. Les mineurs qui utilisent tout service interactif doivent être au courant des risques potentiels.

- 3.9 Vous ne devez utiliser notre site d'aucune manière qui cause ou pourrait causer des dommages au site ou entraver sa disponibilité ou accessibilité ; ou de quelque manière qui est illicite, illégale, frauduleuse ou néfaste, ou en lien avec tout but ou activité illicite, illégal, frauduleux ou néfaste, y compris, mais non limité à l'usage de notre site pour copier, stocker, héberger, transmettre, envoyer, utiliser, publier ou distribuer tout contenu ; l'obtention non autorisée de l'accès à notre site ; la collecte de données sur notre site ; l'envoi non sollicité de communications commerciales via notre site ; et/ou sans limitation, la réalisation de tout acte incompatible avec le but de ce site : recevoir et exécuter les commandes des consommateurs.
- 3.10 Si nécessaire, nous signalerons toute violation des présentes Conditions aux autorités répressives compétentes, et si et dans la mesure permise en vertu de la loi sur la protection des données applicable, nous coopérerons avec ces autorités en leur divulguant votre identité et/ou vos informations personnelles. En cas d'une telle violation, votre droit d'utiliser notre site cessera immédiatement.
- 3.11 Nous nous réservons tous les droits, titres et intérêts dans notre propriété intellectuelle ou celle de nos affiliés, y compris et sans limitation, tout brevet, marque de commerce, marque de service, droit d'auteur, droit de base de données, droit de conception, savoir faire, information confidentielle et tout autre droit protégé similaire dans tout pays.

4. CE QUE VOUS NOUS AUTORISEZ À FAIRE

- 4.1 En utilisant notre site, vous nous autorisez à traiter les paiements, remboursements et ajustements pour vos transactions, à verser des fonds sur votre compte bancaire, le cas échéant, à facturer votre carte de crédit ou à débiter le compte lié à votre carte de débit, le cas échéant, et à nous payer ainsi que nos affiliés tout montant que vous devez conformément aux présentes Conditions.
- 4.2 Nous pouvons à tout moment exiger que vous fournissiez les informations financières, commerciales ou personnelles que nous demandons pour vérifier votre identité. Vous n'usurperez l'identité de quiconque ni n'utiliserez un nom que vous n'êtes pas légalement autorisé à utiliser. Vous nous autorisez à vérifier vos informations (y compris toute information mise à jour) et à obtenir l'autorisation de crédit initiale auprès de l'émetteur de votre carte de crédit.

5. EXPÉDITION ET LIVRAISON

- 5.1 Votre Confirmation d'expédition contiendra les informations de livraison vous permettant de suivre la livraison de vos Produits (lorsque ce service est disponible). Parfois, votre livraison peut être affectée par un Événement hors de notre contrôle. Consultez la clause 10 pour nos responsabilités dans ce cas.



- 5.2 Si personne ne se trouve à votre adresse pour accepter la livraison, le transporteur peut laisser un avis de passage pour vous informer que la marchandise a été retournée à son dépôt local. Dans ce cas, veuillez contacter le transporteur au numéro indiqué sur l'avis de passage. Si vous avez d'autres problèmes, veuillez contacter eShopWorld à l'adresse info@eshopworld.com.
- 5.3 La livraison d'une commande sera terminée quand nous livrerons les Produits à l'adresse que vous nous avez donnée ou lors de votre collecte de ces Produits auprès de nous.
- 5.4 Parfois, une partie d'une commande peut être en rupture de stock ou en attente de réapprovisionnement chez le détaillant concerné. Sauf convention contraire dans les présentes Conditions (particulièrement en vertu de la clause 10), nous ne sommes pas responsables des retards de votre commande pour cause de réapprovisionnement ou des retards causés par le détaillant, et vos Produits ne seront expédiés qu'une fois que les Produits sont arrivés au dépôt.
- 5.5 Les Produits vous sont expédiés en fonction des informations que vous nous avez fournies et vous êtes responsable de l'exactitude de ces informations. En cas de violation de tout règlement (notamment mais non exclusivement, la réglementation sur les exportations /importations) en raison des informations inexactes que vous avez fournies, vous êtes alors responsable de cette violation.
- 5.6 Notre transporteur peut vous contacter pour arranger les livraisons, confirmer les informations de livraison et réarranger les livraisons (le cas échéant) de temps à autre.
- 5.7 Si vous avez opté pour le paiement à la livraison comme votre mode de livraison et moyen de paiement préférés (quand cette option est disponible) :
- 5.7.1 nous sommes libres de refuser certains moyens de paiement ;
 - 5.7.2 nous n'acceptons que les paiements dans la devise locale ; et/ou
 - 5.7.3 si vous n'acceptez pas la commande ou ne payez pas l'intégralité au moment de la livraison, nous nous réservons le droit de refuser la livraison des Produits.

6. RETOURS

Sauf disposition contraire dans la clause 8 ci-dessous, la clause suivante est applicable aux retours standards. Vous trouverez ci-dessous de plus amples informations sur la marchandise défectueuse et votre droit de rétraction :

- 6.1 Les informations sur la façon dont vous pouvez annuler votre commande ou retourner vos Produits (si cela est autorisé), y compris l'adresse à laquelle les Produits doivent être retournés et les délais pour les retours, seront fournies dans la FAQ (Foire aux questions), sur la page de paiement, dans l'e-mail de confirmation de votre commande et/ou dans votre Confirmation d'expédition sur le lien du portail des retours (le « **Portail de retour des marchandises** »).
- 6.2 Les retours ne doivent être envoyés qu'à l'adresse indiquée sur le Portail de retour des marchandises. Ces informations seront fournies avec le colis livré contenant votre commande



ou dans l'e-mail de Confirmation d'expédition (qui inclura un lien vers le Portail de retour des marchandises).

- 6.3 Les Produits retournés doivent être à l'état neuf avec les étiquettes attachées et doivent être accompagnés de la facture ou du reçu original. Tous les Produits retournés sont envoyés à vos risques. Si vous avez reçu une étiquette de retour, vous devez utiliser l'étiquette de retour qui vous a été fournie sur le Portail de retour des marchandises.
- 6.4 Tous les remboursements sont sous réserve d'une inspection et d'une vérification dans nos centres de retour. Si les Produits retournés ne sont pas pleinement revendables, que ce soit en raison d'un produit ou d'un emballage endommagé, nous nous réservons le droit de refuser un remboursement partiel ou intégral.
- 6.5 Uniquement dans les cas où les informations des Produits retournés ont été fournies sur le Portail de retour des marchandises, nous vous rembourserons.
- 6.6 Nous vous rembourserons sur la carte de crédit/débit ou tout autre moyen de paiement que vous avez utilisé lorsque vous avez initialement passé la commande. Le remboursement sera traité dès que possible, mais dans les quatorze (14) jours ouvrables suivant l'arrivée du Produit au centre de retour dans un parfait état de revente.
- 6.7 Les remboursements peuvent l'objet de déductions lorsque les Produits sont retournés dans un état inacceptable.
- 6.8 Nous reconnaissons que tout Produit retourné en raison d'un défaut ne seront pas soumis à cet article et aucune disposition dans les présentes Conditions n'affectera vos droits inaliénables de consommateurs. Tous les retours de Produits défectueux seront régis par la loi de 1980 sur la vente de marchandises et de services.
- 6.9 Certaines marchandises ne peuvent pas être retournées. Au cas où un Produit ne peut être retourné, veuillez vous reporter à votre e-mail de confirmation de commande et vous serez informé de la façon dont votre remboursement peut être traité conformément aux politiques et aux procédures qui y sont énoncées.

Pour les consommateurs au Canada

- 6.10 Les consommateurs du Canada conviennent de ce qui suit : U.S. Direct E-Commerce Limited (raison sociale : eShopWorld) un participant CREDITS approuvé par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). En commandant des Produits après d'U.S. Direct E-Commerce Limited (raison sociale : eShopWorld), j'autorise par la présente Livingston International, un courtier en douane approuvé dans CREDITS, à agir en tant que mon agent et à transiger avec l'ASFC pour obtenir le dédouanement de ma marchandise, à rendre compte des droits et taxes, à retourner la marchandise à U.S. Direct E-Commerce Limited (raison sociale : eShopWorld) et à soumettre électroniquement des demandes de remboursement pour mon compte. Dans le cadre du programme CREDITS, je comprends que l'ASFC enverra tout remboursement de droits et de taxes qui ont été payés sur la marchandise retournée au courtier en douane et que je recevrai le remboursement directement d'U.S. Direct E-



Commerce Limited (raison sociale : eShopWorld). De plus, j'autorise également Livingston International à faire suivre tout remboursement émis par l'ASFC pour mon compte afin qu'U.S. Direct E-Commerce Limited (raison sociale : eShopWorld) puisse être remboursé.

7. MARCHANDISE DÉFECTUEUSE

- 7.1 Nous sommes tenus par la loi de fournir une marchandise conforme au présent Contrat. Si vous souhaitez retourner une marchandise qui est défectueuse ou non conforme, vous pouvez nous envoyer un e-mail.
- 7.2 Si vous choisissez de retourner votre marchandise défectueuse ou non conforme, nous devons d'abord confirmer qu'elle est défectueuse, endommagée ou ne correspond pas à la description sur notre site. Une fois confirmé, nous vous rembourserons le prix de la marchandise et les frais originaux d'expédition et de manutention que vous avez payés. Si nous décidons que la marchandise n'est pas défectueuse, vous n'aurez pas le droit à un remboursement et nous vous retournerons la marchandise à vos frais. Veuillez consulter la section « Retours » ci-dessus pour plus d'informations sur la façon dont vous pouvez effectuer votre retour.
- 7.3 Nous recréditerons habituellement le remboursement sur la forme de paiement que vous avez utilisée pour payer la marchandise dans environ quatorze (14) jours après la date à laquelle nous avons reçu la marchandise. Veuillez noter que le remboursement peut prendre plus de temps pour apparaître sur le relevé de votre carte de paiement.

8. DROIT DE RÉTRACTION (CONSOUMMATEURS DANS L'UNION EUROPÉENNE)

- 8.1 Sous réserve de la clause 8.2 ci-dessous, vous pouvez annuler votre commande pour quelle raison que ce soit sans pénalité jusqu'à quatorze (14) jours après que la commande a été reçue.
- 8.2 Votre droit d'annulation ne s'appliquera que dans les cas où nous sommes légalement obligés de vous accorder ce droit dans votre juridiction concernée. Le droit de retourner (ou d'échanger) les Produits en vertu de cette clause ne s'applique pas aux Produits (i) fabriqués selon vos spécifications ; ou (ii) qui ont été personnalisés ; ou (iii) qui en raison de leur nature ne peuvent être retournés ou sont susceptibles de se détériorer ou d'expirer rapidement ; ou (iv) lorsque des Produits scellés ont été fournis, qui ne peuvent pas être retournés pour des raisons de santé ou d'hygiène, s'ils sont ouverts après la livraison.
- 8.3 **Politique de rétraction**

Note aux consommateurs en Allemagne : en cas de conflit entre les traductions anglaise et allemande de la clause 8.3, la version allemande fera foi pour les consommateurs en Allemagne.

Droit de rétraction

Vous avez le droit de vous rétracter du présent Contrat dans les quatorze jours sans fournir de raison.



La période de rétraction est de quatorze jours à partir de la date à laquelle vous ou un tiers nommé par vous, qui n'est pas le transporteur, avez ou a pris possession des marchandises.

Pour exercer votre droit de rétraction, vous devez nous informer (eShopWorld c/o U.S. Direct E-Commerce Limited, 3rd Floor, The Concourse Building, 100-115 Airside Business Park, Swords, County Dublin, K67 NY94, Irlande, e-mail : info@eshopworld.com) de votre décision de vous rétracter du présent Contrat. À cette fin, vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétraction ci-joint, ce qui n'est cependant pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et soumettre par voie électronique le modèle de formulaire de rétraction ou toute autre déclaration claire sur notre site (un lien vers le formulaire d'annulation de marchandise sera inclus dans l'e-mail de confirmation de votre commande et/ou votre email de Confirmation d'expédition). Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons un accusé de réception de cette révocation sans tarder (par e-mail, par exemple).

Afin de respecter la période de rétraction, il suffit que vous envoyiez la notification de l'exercice du droit de rétraction avant la fin de la période de rétraction.

Conséquences de la rétraction

Si vous vous rétractez du présent Contrat, nous vous rembourserons tous les paiements que nous avons reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires liés au fait que vous avez choisi un type de livraison autre que la livraison standard la plus avantageuse que nous proposons), sans retard indu et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date de réception de la notification de votre révocation du présent Contrat. Pour ce remboursement, nous utiliserons les mêmes moyens de paiement que vous avez utilisés dans la transaction originale, sauf accord contraire exprès avec vous ; vous ne serez en aucun cas facturé des frais en raison de ce remboursement.

Nous pouvons refuser de vous rembourser jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises retournés ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve que vous avez retourné les marchandises, la date la plus proche étant retenue.

Vous devez retourner ou remettre les marchandises immédiatement et dans tous les cas, au plus tard quatorze jours après la date à laquelle vous nous avez notifié de la révocation du présent contrat. Le délai est respecté si vous envoyez les marchandises avant la fin de la période de quatorze jours.

Vous supporterez les coûts directs du retour des marchandises, sauf si vous avez reçu une étiquette désignée ou prépayée par eShopWorld.

Vous devez payer toute perte de valeur des marchandises uniquement si cette perte de valeur est due à une manipulation des marchandises non nécessaire pour tester la qualité, les caractéristiques ou le fonctionnement des marchandises.



8.4 Modèle de formulaire de rétraction

Si vous souhaitez vous rétracter du Contrat, veuillez remplir et retourner ce formulaire.

- À eShopWorld c/o U.S. Direct E-Commerce Limited, 3rd Floor, The Concourse Building, 100-115 Airside Business Park, Swords, County Dublin, K67 NY94, Irlande, e-mail : info@eshopworld.com.
- Je/nous (*) donne/donnons par la présente avis que je/nous (*) annule/annulons mon/notre (*) contrat de vente des marchandises suivantes (*).
- Commandées le (*)/reçues le (*).
- Non du ou des consommateurs.
- Adresse du ou des consommateurs.
- Signature du ou des consommateurs (uniquement si formulaire est notifié sur papier) :
- Date

(*) Rayez la mention inutile.

9. GARANTIE DES PRODUITS ET NOTRE RESPONSABILITÉ

Sous réserve des dispositions divergentes en vertu des clauses 9.7 et 9.8 pour les consommateurs en Allemagne (pour lesquels seules les dispositions dans ces clauses 9.7 et 9.8 seront applicables), ce qui suit s'appliquera en ce qui concerne les garanties des produits et notre responsabilité :

- 9.1 Tout problème lié à la garantie d'un Produit doit être communiqué à l'équipe du service client du détaillant concerné. Dans ce cas, nous fournirons un remboursement ou remplacerons le produit, selon le cas, et uniquement sur instruction du détaillant.
- 9.2 TOUTES LES DESCRIPTIONS ET SPÉCIFICATIONS DE PRODUITS NOUS SONT FOURNIES PAR LE DÉTAILLANT. NOUS NE GARANTISSONS PAS L'EXACTITUDE, LA FIABILITÉ OU L'EXHAUSTIVITÉ DE CETTE DESCRIPTION OU SPÉCIFICATION. NOUS NE FOURNISSONS AUCUNE GARANTIE OU ENGAGEMENT DE QUELQUE SORTE QUE CE SOIT CONCERNANT L'ADÉQUATION, LA QUALITÉ, LA SÉCURITÉ OU L'INCAPACITÉ D'UTILISER OU DE FAIRE RÉPARER OU ENTREtenir TOUT PRODUIT QUE VOUS AVEZ ACHETÉ. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LOI, NOUS EXCLUONS TOUTES LES GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES, CONCERNANT L'ADÉQUATION, LA QUALITÉ OU LA SÉCURITÉ DU PRODUIT, Y COMPRIS MAIS NON LIMITÉ AUX GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LOI, NOUS N'ASSUMERONS AUCUNE RESPONSABILITÉ (QUE CE SOIT DE MANIÈRE CONTRACTUELLE, DÉLICTEUELLE (Y COMPRIS MAIS



NON LIMITÉ À LA NÉGLIGENCE) OU EN VERTU DE TOUTE CONDITION IMPLICITE LÉGALE) POUR TOUT DOMMAGE DE TOUTE SORTE, Y COMPRIS ET SANS LIMITATION, LES DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES, PUNITIFS, SPÉCIAUX ET CONSÉCUTIFS (Y COMPRIS SANS LIMITATION, LE MANQUE À GAGNER, LA PERTE DE REVENUS OU LA PERTE DE DONNÉES) DÉCOULANT OU EN LIEN AVEC TOUT PRODUIT ACHETÉ OU OBTENU, QUE NOUS AYONS ÉTÉ OU NON INFORMÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. NOTRE RESPONSABILITÉ MAXIMALE ENVERS VOUS EST LE MONTANT FACTURÉ SUR VOTRE CARTE DE CRÉDIT OU TOUTE AUTRE FORME DE PAIEMENT. NONOBTANT TOUTE AUTRE DISPOSITION DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS, AUCUNE DES PARTIES N'EXCLUT TOUTE RESPONSABILITÉ POUR DÉCÈS OU PRÉJUDICE CORPOREL UNIQUEMENT DANS LA MESURE OÙ IL SURVIENT À LA SUITE DE NÉGLIGENCE DE CETTE PARTIE, SES EMPLOYÉS, AGENTS OU REPRÉSENTANTS AUTORISÉS.

- 9.3 Dans la mesure permise par la loi, nous excluons toutes les conditions, garanties, représentations ou autres modalités qui peuvent être applicables à notre site ou tout contenu sur celui-ci, expresses ou implicites.
- 9.4 Nous n'assumerons aucune responsabilité envers tout utilisateur pour toute perte ou dommage découlant ou en lien avec :
- 9.4.1 l'utilisation ou l'impossibilité d'utiliser notre site ; ou
 - 9.4.2 l'utilisation ou la fiabilité de tout contenu affiché sur notre site.
- 9.5 Nous ne serons pas responsables pour toute perte ou dommage causé par un virus, une attaque par déni de service distribué ou un autre matériel technologiquement nuisible qui pourrait infecter votre matériel informatique, vos programmes informatiques, vos données ou autre matériel exclusif en raison de votre utilisation de nos sites ou de votre téléchargement de tout contenu sur ceux-ci ou sur tout site lié à ceux-ci.
- 9.6 Nous n'assumons aucune responsabilité pour le contenu des sites avec des liens sur nos sites. Ces liens ne doivent pas être interprétés comme notre approbation de ces sites liés. Nous ne serons responsables pour aucune perte ou dommage qui pourrait découler de votre utilisation de ces liens.

Pour les consommateurs en Allemagne

- 9.7 Indépendamment des dispositions divergentes dans cette clause 9, les droits de garantie statutaires des consommateurs allemands pour les défauts de marchandises restent illimités et ils peuvent ainsi les exercer dans le cadre du champ d'application obligatoire que nous leur accordons.
- 9.8 Indépendamment des dispositions divergentes dans cette clause 9, ce qui suit est applicable en ce qui concerne les dispositions et limitations de responsabilité (tant en matière de forme que de montant) pour les consommateurs en Allemagne :
- 9.8.1 Nous serons responsables sans limitation dans la mesure où la cause des dommages est fondée sur un manquement aux obligations intentionnel ou par négligence grave d'eShopWorld, d'un représentant légal ou d'un auxiliaire d'exécution d'eShopWorld.

- 9.8.2 De plus, nous sommes responsables pour manquement à nos obligations essentielles par légère négligence. Les obligations essentielles sont des obligations dont le manquement compromet la réalisation de l'objectif du contrat ou dont le respect rend la bonne exécution du contrat possible en premier lieu et sur la conformité desquelles vous comptez régulièrement. Dans ce cas, eShopWorld ne sera cependant responsable que pour les dommages prévisibles typiques pour ce type de contrat. eShopWorld ne sera pas responsable pour manquement à ses obligations par légère négligence autres que celles indiquées dans les phrases précédentes.
- 9.8.3 Aucune limitation de responsabilité ne sera applicable en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé pour un défaut à la suite de la présomption d'une garantie de la qualité du Produit et pour des défauts frauduleusement dissimulés. La responsabilité en vertu de loi allemande sur la responsabilité du fait des produits ne sera pas affectée.
- 9.8.4 Dans la mesure où notre responsabilité est exclue ou limitée, ceci sera également applicable à la responsabilité personnelle de nos employés, représentants et auxiliaires d'exécution.

10. ÉVÉNEMENTS HORS DE NOTRE CONTRÔLE

- 10.1 Nous ne serons pas responsables pour tout défaut ou retard d'exécution de l'une de nos obligations en vertu d'un Contrat, causé par un Événement hors de notre contrôle. Un Événement hors de notre contrôle est défini ci-dessous à la clause 10.2.
- 10.2 Un « **Événement hors de notre contrôle** » signifie tout acte ou événement hors de notre contrôle raisonnable, y compris sans limitation, des grèves, des lock-outs ou autre action industrielle de tiers, une perturbation civile, des émeutes, une invasion, une attaque terroriste ou une menace d'attaque terroriste, une guerre (déclarée ou non) ou une menace ou préparation à la guerre, un incendie, une explosion, une tempête, une inondation, un tremblement de terre, un affaissement, une épidémie, une pandémie, une crise sanitaire ou autre catastrophe naturelle, ou une panne des réseaux de télécommunication publics ou privés, des situations ou retards de réapprovisionnement causés par le détaillant ou l'impossibilité d'utiliser des transports ferroviaires, maritimes, aériens, routiers ou d'autres moyens de transport publics ou privés.
- 10.3 En cas d'Événement hors de notre contrôle qui affecte l'exécution de nos obligations en vertu d'un Contrat :
- 10.3.1 vous serez contacté dès qu'il est raisonnablement possible de vous en notifier ; et
- 10.3.2 nos obligations en vertu d'un Contrat seront suspendues et le délai d'exécution de nos obligations sera prolongé pendant toute la durée de l'Événement hors de notre contrôle. Lorsque l'Événement hors de notre contrôle affecte notre livraison de Produits, nous arrangerons une nouvelle date de livraison avec vous après la fin de l'Événement hors de notre contrôle.



10.3.3 Vous pouvez annuler un Contrat affecté par un Événement hors de notre contrôle qui a continué pendant plus de 30 jours à compter de la date de la commande. Pour annuler, veuillez nous contacter. Si vous choisissez d'annuler, vous devrez retourner tout Produit concerné que vous avez déjà reçu (le cas échéant, conformément aux présentes conditions générales) et nous rembourserons le prix que vous avez payé, y compris tous frais de livraison (le cas échéant).

11. MATIÈRES DANGEREUSES (PARFUM ET FRAGRANCES)

11.1 Les autorités internationales telles que la CEE-ONU et la réglementation des matières dangereuses de l'IATA classent les Produits contenant des fragrances et des parfums comme des matières dangereuses (« **Matières dangereuses** ») et en tant que tel, ces Matières dangereuses sont soumises à des exigences de transport strictes. Le processus de retour pour les Matières dangereuses est différent du processus de retour des matières non dangereuses.

Pour les consommateurs au Royaume-Uni

11.2 Si vous effectuez votre achat au Royaume-Uni et souhaitez retourner votre ou vos parfums ou d'autres matières dangereuses (le cas échéant), tous les frais d'expédition et de manutention sont prépayés et aucun paiement ultérieur ne vous sera demandé pour le service de retour. Les Matières dangereuses que vous retournez doivent être dans un état entièrement revendable, c'est-à-dire non ouvertes et non utilisées, et l'emballage ne doit pas être endommagé.

11.3 Pour retourner vos matières dangereuses, vous devez vous connecter à notre Portail de retour des marchandises, sélectionnez Matières dangereuses pour les retourner et générer votre étiquette de retour. eShopWorld vous notifiera quand les Matières dangereuses retournées sont reçues au centre de retour d'eShopWorld. Les Matières dangereuses retournées seront inspectées au centre de retour d'eShopWorld pour confirmation et nous rembourserons tout montant qui vous est dû. Les remboursements peuvent faire l'objet de déductions lorsque ces Matières dangereuses sont retournées dans un état inacceptable. Si les Matières dangereuses retournées ne sont pas pleinement revendables ou si l'emballage est endommagé, nous nous réservons le droit de refuser un remboursement.

Pour les consommateurs dans l'Union européenne

11.4 Si vous effectuez votre achat dans l'Union européenne (sauf au Royaume-Uni), eShopWorld vous fournira une étiquette de retour en ligne par le biais du Portail de retour des marchandises, qui inclura l'adresse de retour applicable d'eShopWorld. Vous paierez tous les frais d'expédition et de manutention de votre adresse à l'adresse de retour d'eShopWorld. Les Matières dangereuses que vous retournez doivent être dans un état entièrement revendable, c'est-à-dire non ouvertes et non utilisées, et l'emballage ne doit pas être endommagé.

11.5 Vous serez tenu d'informer le transporteur que le colis retourné contient des fragrances et/ou des parfums, et vous en serez également informé sur le Portail de retour des marchandises. Une fois les Matières dangereuses retournées à l'adresse de retour d'eShopWorld, nous les



inspecterons et nous vous rembourserons tout montant qui vous est dû. Les remboursements peuvent faire l'objet de déductions lorsque ces Matières dangereuses sont retournées dans un état inacceptable. Si les Matières dangereuses retournées ne sont pas pleinement revendables ou si l'emballage est endommagé, nous nous réservons le droit de refuser un remboursement.

Pour les consommateurs au Japon

- 11.6 Vous devez contacter le service client d'eShopWorld à l'adresse support@eshopworld.zendesk.com.

Marchandises dangereuses défectueuses

- 11.7 En plus de la clause 6.8, pour retourner vos Matières dangereuses endommagées ou défectueuses, vous devez contacter le service client d'eShopWorld à l'adresse support@eshopworld.zendesk.com.

12. PRODUITS PERSONNALISÉS

- 12.1 La capacité d'eShopWorld à exécuter toute commande personnalisée est soumise à la disponibilité :

12.1.1 du Produit/stock et

12.1.2 des matériaux demandés/requis.

- 12.2 Le délai de fabrication et/ou le délai d'expédition de tels Produits peut être affecté en raison des contraintes du Product ou matériau.

13. INDEMNISATION

- 13.1 Vous vous engagez à nous indemniser pour tous dommages-intérêts, pertes, coûts, dettes et dépenses (y compris sans limitation, les dépens et tout montant que nous payons à un tiers pour régler une réclamation ou un litige sur les conseils de nos conseillers juridiques) encourus ou subis à la suite d'une violation de votre part de toute disposition des présentes Conditions ou à la suite de toute revendication que vous avez violé toute disposition des présentes Conditions.

Pour les consommateurs en Allemagne

- 13.2 La disposition précédente en matière d'indemnisation dans la clause 13.1 ne sera applicable que si vous n'êtes pas responsable de la violation. De plus, la disposition précédente en matière d'indemnisation ne sera pas applicable s'il s'agit simplement d'une allégation que vous avez violé une disposition des présentes Conditions, mais qu'une violation fautive de votre part ne peut être établie.

14. VIOLATIONS DES CONDITIONS D'UTILISATION



- 14.1 Sans préjudice de nos autres droits en vertu des présentes Conditions, si vous violez les présentes Conditions de quelque façon que ce soit, nous pouvons prendre les mesures que nous considérons appropriées pour traiter la violation, notamment suspendre votre accès à notre site, interdire votre accès à notre site, empêcher les ordinateurs avec votre adresse IP d'accéder à notre site, contacter votre fournisseur d'accès Internet pour lui demander de bloquer votre accès à notre site, si et dans la mesure permise en vertu de la loi sur la protection des données applicable, et/ou engager des poursuites judiciaires à votre encontre.

15. RÈGLEMENT DES LITIGES EN LIGNE

- 15.1 Les règlements européens de 2015 (règlement en ligne des litiges de consommation) exigent que tous les commerçants établis dans l'Union européenne, qui passent des contrats de vente ou de services en ligne, et toutes les places de marché en ligne établies au sein de l'Union européenne fournissent :

15.1.1 un lien électronique vers la plateforme RLL qui est disponible sur <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

15.1.2 Si vous souhaitez contacter eShopWorld directement à propos de votre litige en ligne, vous pouvez le faire à l'adresse Compliance@eshopworld.com.

Pour les consommateurs en Allemagne

- 15.2 Afin de respecter notre obligation d'information conformément à l'article 36 de la loi sur le règlement alternatif des litiges de consommation (VSBG), nous déclarons que nous ne sommes pas obligés ni disposés à participer à des procédures de règlement de litiges dans un conseil d'arbitrage des consommateurs.

16. AUTRES CONDITIONS IMPORTANTES

- 16.1 Nous pouvons transférer nos droits et obligations en vertu d'un Contrat à une autre organisation, mais ceci n'affectera pas vos droits ni nos obligations en vertu des présentes Conditions.
- 16.2 Le présent Contrat est entre nous et vous. Aucune autre personne n'aura le droit d'en appliquer les conditions.
- 16.3 Nous utilisons uniquement vos informations personnelles conformément à notre déclaration de confidentialité. Veuillez prendre le temps de lire attentivement notre déclaration de confidentialité, car elle inclut des conditions importantes qui vous seront applicables. Dans la mesure permise en vertu de la loi sur la protection des données applicable, en particulier aux fins de l'exécution du Contrat, le détaillant peut également utiliser vos informations personnelles conformément à sa propre déclaration de confidentialité qui se trouve sur son site.
- 16.4 Chacun des paragraphes des présentes Conditions fonctionne séparément. Si un tribunal ou toute autorité compétente décide que l'un d'eux est illégal ou inapplicable, le reste des paragraphes restera pleinement effectif et applicable.



- 16.5 Aucune mention expresse ou découlant implicitement des présentes Conditions tend à ou doit être interprétée comme donnant à toute personne autre que les parties aux présentes tout droit légal ou équitable, recours ou droit à une réclamation en vertu ou en relation avec les présentes Conditions. Les présentes Conditions et toutes les représentations, garanties, engagements, conditions et dispositions des présentes sont destinés à être et sont pour notre bénéfice unique et exclusif ainsi que le vôtre et celui de nos affiliés.
- 16.6 Si nous omettons d'exiger que vous exécutiez une de vos obligations en vertu des présentes Conditions ou si nous ne faisons pas valoir nos droits à votre rencontre ou si nous tardons à le faire, cela ne signifiera pas que nous avons renoncé à nos droits à votre rencontre et ni que vous ne devez pas respecter ces obligations.
- 16.7 Veuillez noter que les présentes conditions sont régies par le droit irlandais, Cela signifie qu'un Contrat pour l'achat de Produits via notre site et tout litige ou réclamation en découlant ou en lien avec celui-ci sera régi par le droit irlandais. Vous et nous convenons tous deux que les tribunaux irlandais auront compétence non exclusive.
- 16.8 En tant que consommateur, vous bénéficierez de toute disposition impérative de la loi du pays dans lequel vous résidez. Aucune disposition dans les présentes conditions générales, y compris la clause 16.7, n'affecte vos droits en tant consommateur de vous prévaloir de ces dispositions impératives du droit local.

Pour les consommateurs dans l'Union européenne

- 16.9 Si vous êtes un consommateur qui réside habituellement dans l'Union européenne, vous profiterez également de la protection des dispositions impératives du droit de votre pays de résidence. Dans ce cas, vous pouvez choisir de formuler des réclamations concernant les présentes Conditions découlant des normes de protection des consommateurs tant en Irlande que dans l'État membre de l'Union européenne dans lequel vous résidez habituellement.